

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan J&T Express Kota Semarang)**



## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**Brillyan Jaya Sakti**

**NIM. 12010111140253**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Brillyan Jaya Sakti  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111140253  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis  
Departemen : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Pengiriman J & T Express di Kota Semarang)  
Dosen Pembimbing : Dr. Mahfudz, S.E., M.T.

Semarang,  
Dosen Pembimbing



Dr. Mahfudz, S.E., M.T.  
NIP. 197309101998031003

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Brillyan Jaya Sakti  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111140253  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis  
Departemen : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Pengiriman J & T Express di Kota Semarang)

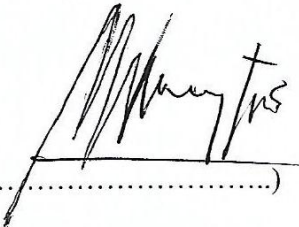
Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal .....

Tim Penguji

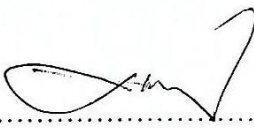
1. Dr. Mahfudz, S.E., M.T.

(.....)

2. Dr. Harry Soesanto, M.Kes.

(.....)

3. Drs. Budi Sudaryanto, M.T.

(.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Brillyan Jaya Sakti, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Pengiriman J & T Express di Kota Semarang) adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang,  
Yang membuat pernyataan,



(Brillyan Jaya Sakti)  
NIM : 12010111140253

## **ABSTRACT**

*Costumer satisfaction are closely related to products or services which are sold to costumer. Besides it, costumer satisfaction can used as success measurement of company performance especially on services company because costumer used directly that services. Costumer satisfaction on services company, especially logistic servives can be mesasured by few things, for an example service that company give to costumer, time delivery and facility. This research aims to exam that correlate service quality, on-time delivery and facility to J&T Express costumer satisfaction in Semarang.*

*Sample for this research are random person of 100 costumers that had used J&T Express. Sampling Technique use Purposive Sampling, processed by SPSS 23<sup>th</sup> edition that use Multiple linier analysis.*

*Result of this research show that servive quality, on-time delivery and facility has significant and positive. On-time delivery variable has a biggest effect for costumer saticfaction.*

**Keywords** *Service Quality (servqual) , On-Time Delivery (OTD) , Facility, Costumer Satisfaction*

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan berkaitan erat terhadap produk maupun jasa yang dijual kepada pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja perusahaan, terutama perusahaan jasa karena pelanggan merasakan langsung layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa, khususnya jasa logistik dapat diukur dari beberapa hal diantaranya layanan yang diberikan, waktu pengiriman dan fasilitas yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan J&T Express di Kota Semarang.

Sampel pada penelitian ini adalah 100 orang pelanggan yang pernah menggunakan J&T Express yang diambil secara acak. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan menggunakan Analisis Linier Berganda pada SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman.

**Kata Kunci** Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Bismillahirrohmaanirrohiim. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang tak terhingga, Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW. Alhamdulillah berkat rahmat Allah swt dan syafa'at Rasulullah SAW, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan”** (Studi pada Pelanggan Jasa Pengiriman J & T Express di Kota Semarang) guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa banyak orang yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan, saran, dukungan dan do'a dari berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Dr. Suharnomo, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., Kepala Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dr. Mahfudz, S.E., M.T. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak menemani dalam suka maupun duka di dalam mengerjakan skripsi.



4. I Made Bayu Dirgantara, S.E., M.M. Selaku dosen wali yang banyak membantu dukungan moral.
5. Seluruh Dosen, staf, karyawan dan seluruh keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta membantu terselesaikannya skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Suwitan dan Ibu Ngatini atas didikan dan dukungan baik secara moral maupun materi yang belum bisa saya balas.
7. Kepada sahabat saya, Wiwik Oktaviyani yang selalu mendukung moral, semua rekan manajemen pejuang terakhir Rilo, Fajar, Aji, Bulhan, Yudha, Ilham Altarom, Anis, Septian, Darmawan, Rizky Yogo, Bregas, Jodi, Niken, dan Ramadhan.
8. Seluruh rekan angkatan Manajemen 2011 terimakasih atas bantuan, semangat, dan doa kalian semua. Semoga Allah memberikan kemudahan kepada kita semua serta semua pihak yang tidak dapat disebut satu per satu yang berjasa dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, agar dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Semarang,  
Penulis,



Brillyan Jaya Sakti  
12010111140253



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	 11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2 Kualitas Layanan .....	15
2.1.3 Ketepatan Waktu Pengiriman .....	23

2.1.4	Fasilitas .....	24
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3	Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis.....	28
2.3.1	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.3.2	Hubungan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3	Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	29
2.4	Hipotesis .....	30
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	32
3.1.1	Variabel Penelitian.....	32
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	33
3.2	Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel .....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4	Metodologi Pengumpulan Data.....	37
3.4.1	Kuesioner .....	37
3.5	Metodologi Analisis Data.....	38
3.5.1	Analisis Data Kuantitatif .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Gambaran Umum J&T Express .....	48
4.1.2	Visi dan Misi J&T Express .....	49

4.1.3	Deskriptif Responden .....	52
4.2	Analisis Data .....	55
4.2.1	Frekuensi Nilai Jawaban .....	55
4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	56
4.2.3	Analisis Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman .....	57
4.2.4	Analisis Deskripsi Variabel Fasilitas .....	58
4.2.5	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	59
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian .....	59
4.3.1	Uji Validitas Data .....	59
4.3.2	Uji Reliabilitas Data .....	60
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	61
4.3.4	Uji Model .....	68
4.4	Pembahasan .....	73
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
4.4.2	Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan .....	74
4.4.3	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
	<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
5.1	Simpulan .....	76
5.2	Implikasi Manajerial .....	76
5.3	Keterbatasan .....	80
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	81
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan J&T Express Semarang .....	4
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> .....	6
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	52
Tabel 4.2 Usia Responden.....	53
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	54
Tabel 4.4 Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel Kualitas Layanan .....	56
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman .....	57
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel Fasilitas.....	58
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas KMO dan <i>Barlett's Test of Sphericirty</i> .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.11 Uji Statistik ( <i>Kolmogorov-Smirnov</i> ) .....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas $X_1$ terhadap Y .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas $X_2$ terhadap Y .....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas $X_3$ terhadap Y .....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi .....	68
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi <b>R2</b> .....	70

Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Berdasarkan Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	31
Gambar 4.1 Logo J&T Express.....	51
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	52
Gambar 4.3 Usia Responden.....	53
Gambar 4.4 Pengujian Heterokedastisitas.....	62
Gambar 4.5 Uji Normalitas Histogram .....	64
Gambar 4.6 Uji Normalitas P-P Plot.....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Kuesioner .....	86
LAMPIRAN B Tabulasi data responden.....	88
LAMPIRAN C Data responden.....	90
LAMPIRAN D Hasil olah data .....	92



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Ketatnya dunia bisnis di era globalisasi seperti saat ini membuat para pelaku bisnis terus memutar otak untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin banyak dan beragam. Konsumen sekarang mulai menuntut akan adanya kualitas yang semakin baik dan harga yang rendah. Ini tentu merupakan tantangan yang harus dihadapi para pelaku bisnis untuk membuat konsumen puas dengan segala yang mereka inginkan. Dampaknya adalah perusahaan harus mulai berpikir keras bagaimana untuk meningkatkan produktifitas dengan efisiensi sebaik mungkin untuk dapat bersaing dipasar dan dapat memenuhi serta menjadi pilihan konsumen (Majid dan Dwiyanto, 2017).

Tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian di seluruh dunia, namun industri jasa turut juga memegang peranan cukup penting. Sebagai mengembangkan karir, bahkan jasa telah menjadi suatu industri yang mampu memberikan sumbangan pendapatan nasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, penyerahan lebih cepat dan layanan yang baik kepada pelanggan sebagai sektor ekonomi yang memiliki peran strategis bagi kemajuan masyarakat di sebuah negara.

Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang sedang dihadapi oleh Indonesia saat ini, mengakibatkan terjadinya pasar bebas. Arus modal, barang dan jasa, serta tenaga kerja bebas masuk ataupun keluar dari negara-negara di kawasan Asia Tenggara. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap persaingan bisnis yang semakin ketat karena pelaku usaha di dalam negeri harus bersaing dengan pelaku usaha dari luar negeri. Selain itu, permintaan pasar yang berfluktuasi dan tuntutan konsumen terhadap produk yang berkualitas, murah, dan cepat juga menjadi tantangan bagi pelaku usaha. Sehingga mereka harus menemukan cara terbaik dalam memproduksi dan mendistribusikan produk yang berkualitas kepada konsumen secara efektif dan efisien (Kurniawan dan Kusumawardhani, 2017).

Dalam memproduksi dan mendistribusikan produk, pelaku usaha tentunya membutuhkan pihak lain. Lebih lanjut Kurniawan dan Kusumawardhani, (2017) dalam penelitiannya dijelaskan bahwa seluruh pihak mulai dari pemasok, manufaktur, distributor, retailer, hingga konsumen masing-masing mempunyai peranan penting dalam penciptaan suatu produk yang berkualitas, murah, dan cepat. Salah satu strategi yang dapat dilakukan perusahaan dalam suatu industri untuk mengatasi masalah ini dari segi operasional adalah mengoptimalkan sistem kualitas layanan (*servqual*) perusahaan, yaitu suatu aktivitas perusahaan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan merasa puas dan loyal menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut (Putranto, 2016).

Untuk menarik pelanggan pada industri jasa, hal tepat yang dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan fasilitas. Fasilitas merupakan kebutuhan

dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan

Perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Salah satu industri jasa yang dapat menerapkan hal tersebut adalah industri jasa logistik atau pengiriman barang.

Objek pada penelitian ini adalah jasa pengiriman J&T Express di Kota Semarang. Mengingat jumlah *Drop Point* di kota Semarang berjumlah 282 tempat dan cabang pusat di Kota Semarang berada di Jl. Gajah Mada no. 95C, Kelurahan Miriti, Semarang Tengah, maka penelitian ini mengambil *drop point* berdasarkan perwakilan tiap wilayah. Dari Kecamatan Semarang Selatan diambil J&T Express di Jl. Ahmad Yani no.1, Kecamatan Semarang Utara di Jl. Sriwijaya No. 73D, Kecamatan Semarang Barat di Graha Padma, Kecamatan Semarang Timur di Gayam Sari, dan terakhir Kecamatan Semarang Tengah di Jl. MH Thamrin No.25. Dari kelima cabang *Drop Point* tadi dianggap mewakili responden J&T Express di Kota Semarang.

**Tabel 1.1**  
**Data Keluhan Pelanggan J&T Express Semarang Tahun 2017**

Bulan	Jenis Keluhan					
	Hilang	Persentase	Terlambat	Persentase	Rusak	Persentase
Januari	3	11,11	21	77,78	3	11,11
Februari	2	8,33	19	79,17	3	12,50
Maret	3	14,29	17	80,95	1	4,76
April	1	4,35	19	82,60	3	13,05
Mei	3	10,71	23	82,15	2	7,14
Juni	4	7,55	47	88,68	2	3,77
Juli	2	6,67	25	83,33	3	10,0
Agustus	1	4,55	19	86,36	2	9,09
September	3	12,5	18	75,0	3	12,5
Oktober	2	8,7	19	82,6	2	8,7
November	2	10,0	17	85,0	1	5,0
Desember	2	5,25	33	86,85	3	7,9
Jumlah	28	104,01	277	990,47	26	105,52

Sumber: J&T Express Semarang, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 mengenai data keluhan pelanggan tahun 2017 menunjukkan bahwa bulan juni merupakan puncak keluhan pelanggan J&T di Kota Semarang, yaitu sebanyak 4 keluhan kehilangan, 47 keluhan keterlambatan dan 2 keluhan barang rusak. Jumlah total keluhan terbanyak kedua berada pada bulan Desember 2017 yaitu sebanyak 2 keluhan kehilangan, 33 keluhan keterlambatan dan 3 keluhan kerusakan barang. Jumlah total keluhan paling sedikit berada pada bulan November 2017 yaitu sebanyak 2 keluhan kehilangan, 17 keluhan keterlambatan dan 1 keluhan kerusakan barang.

Pelayanan kepada pelanggan bersifat personal yang menyebabkan terjadinya interaksi antara pemberi jasa dan pelanggan yang dibentuk oleh adanya keinginan pemberi jasa untuk melayani pelanggan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara benar. Pada saat ini pelayanan jasa tidaklah ringan. Perusahaan dihadapkan pada persaingan tidak hanya membuat para

konsumen tertarik, namun juga membuat konsumen tersebut menjadi pelanggan dan meningkatkan laba perusahaan.

Pemberian fasilitas memegang peranan penting dalam perkembangan perusahaan pada masa yang akan datang. Karenanya perusahaan jasa perlu memberikan fasilitas yang sebaik-baiknya kepada konsumennya. Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ditawarkan oleh J&T Express.

Pada sisi lain, jasa dihadapkan pada kenyataan pelayanan yang berkualitas dan bermutu sehingga terdapat nilai sesuai harapan dan keinginan konsumen. Banyaknya pesaing akan selalu berupaya untuk lebih unggul dari perusahaan dan lebih jauh para pesaing selalu berharap perusahaan keberadaannya tidak langgeng.

Berikut ini adalah *Research Gap* yang ditemukan untuk menunjang penelitian terhadap kepuasan pelanggan J&T Express

**Tabel 1.2**  
***Research Gap***

Issue	Peneliti	Hasil
Terdapat perbedaan hasil penelitian antara pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	(Mutaqin, 2006) (Wibowo, 2011) (Budianto, 2014) (Andari, 2017) (Layaalin, 2017) (Oetama & Sari, 2017) (Sinaga, 2017) (Apriyadi, 2017)	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
	(Putranto, 2016)	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Terdapat perbedaan hasil penelitian antara ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.	(Setiawan, 2014) (Widyadinata & Toly, 2014) (Budianto, 2014) (Aminah, Rafani, & Hariyani, 2017)	Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
	(Umayya, 2017)	Ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Terdapat perbedaan hasil penelitian antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan	(Mutaqin, 2006) (Raharjo, 2009) (Wibowo, 2013) (Budianto, 2014) (Andari, 2017) (Layaalin, 2017) (Oetama & Sari, 2017) (Sinaga, 2017) (Apriyadi, 2017)	Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
	(Umayya, 2017)	Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : penelitian terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu adanya *research gap* mengenai variabel pembagian informasi, hubungan jangka panjang dan kerjasama terhadap kinerja operasional perusahaan. Dengan demikian, pentingnya penelitian ini untuk menganalisis lebih dalam mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketepatan

Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada konsumen J&T Express Kota Semarang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (studi pada J&T Express kota Semarang).

Berdasarkan ketidak konsistenan penelitian terkait dengan variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, ditemukan : Pertama, (Mutaqin, 2006), (Wibowo, 2011), (Budianto, 2014), (Andari, 2017), (Layaalin, 2017), (Oetama & Sari, 2017), (Sinaga, 2017), (Apriyadi, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan hasil penelitian (Putranto, 2016) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kedua, hasil penelitian (Setiawan, 2014), (Widyadinata & Toly, 2014), (Budianto, 2014), (Aminah et al., 2017) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian (Umayya, 2017) menyatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Ketiga, hasil penelitian (Mutaqin, 2006), (Raharjo, 2009), (Wibowo, 2013), (Budianto, 2014), (Andari, 2017), (Layaalin, 2017), (Oetama & Sari, 2017), (Sinaga, 2017) dan (Apriyadi, 2017) menyatakan bahwa fasilitas



berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian (Umayya, 2017) menyatakan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express?
2. Apakah ketepatan waktu berpengaruh pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pertanyaan penelitian, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini, manfaat yang dapat diperoleh antara lain :

#### **1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi perusahaan mengenai kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengambil topik mengenai peran variabel pembagian kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan dan pembahasan penelitian ini, sistematika penulisan terbagi atas beberapa bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang mendukung penelitian ini, merupakan penjabaran dari konsep kepuasan pelanggan, kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas dan hipotesis yang didapat dari landasan-landasan teori tersebut, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran teoritis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang menjadi obyek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil dan pembahasan.

### BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.